RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

2011-2012

Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

Québec

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2011-2012 est une production de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

Il a été conçu par le bureau du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

104 rue Loi
Gatineau, QC J8Y 3R7
Tél: 819 770-7747, poste 7650
www.santeoutaouais.qc.ca

La reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, mais non commerciales, est permise à condition d'en mentionner la source.

Le présent document a été publié en quantité limitée et est disponible en version électronique dans la section Documentation du site Internet de l'Agence à l'adresse : http://www.santeoutaouais.qc.ca

Édition :
Services des communications de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

Dépôt légal - 3e trimestre 2012
Bibliothèque nationales du Québec, 2012
Bibliothèque nationale du Canada, 2012

ISSN-1914-0010 (version imprimée)
ISSN-1916-0224 (En ligne)

© Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, 2012

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU COMITÉ DE VIGILANCE

En conformité avec la Loi sur les services de santé et les services sociaux L.R.Q., c. S-4.2 (LSSSS), je vous présente, à titre de présidente du comité de vigilance, le rapport annuel 2011-2012 sur l'application de la procédure de traitement des plaintes pour la région de l'Outaouais. Le bilan des plaintes pour l'année 2011-2012 se compare avec l'année antérieure pour le nombre de plaintes déposées à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (l'Agence). L'année 2011-2012 a été marquée par l'intégration du Centre hospitalier (CH) Pierre-Janet au sein du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Gatineau qui s'est traduit, entre autres, par l'arrivée d'une nouvelle commissaire locale. Au niveau du bureau du commissaire régional, le commissaire en poste a été confirmé dans ses fonctions en cours d'année. Il est toujours appuyé par une agente administrative et je tiens à les remercier pour leur travail d'accueil des usagers dans l'application de la procédure de traitement des plaintes.

Au niveau régional, toutes les plaintes ont été traitées dans les délais prescrits. Deux plaintes se sont retrouvées en deuxième instance, soit au Protecteur du citoyen, qui n'a décelé aucune anomalie dans le traitement de ces dernières. Enfin, aucune recommandation n'a fait l'objet d'une démarche auprès du conseil d'administration pour un suivi particulier.

Durant l'année 2011-2012, le comité de vigilance a tenu une seule rencontre au cours de laquelle les membres du comité ont pris connaissance des recommandations faites par le commissaire régional pour chaque plainte et des suivis apportés. À noter qu'en cours d'année, un membre du comité de vigilance a remis sa démission. La nomination de deux nouveaux membres devrait se faire en cours d'année 2012-2013.

Le rapport annuel pour l'année antérieure a été transmis au ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec selon les échéances prévues par la LSSSS ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

Enfin, je tiens à remercier sincèrement les membres du conseil d'administration qui siègent au comité de vigilance soit : monsieur Pierre Roberge, représentant les organismes communautaires et docteur Guy Morissette, président-directeur général de l'Agence. Siège également au comité le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

Jane Carson-Fex

Jane Carson-Fex
Présidente du comité de vigilance
Pour l'année 2011-2012

MOT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

À titre de commissaire régional, j'assume la charge importante et indépendante qui consiste à m'assurer, pour le conseil d'administration (CA) de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (l'Agence), du respect des droits des personnes qui s'adressent au bureau du commissaire régional ainsi que du traitement diligent de leurs plaintes. Le présent rapport a pour objectif premier d'informer la population et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux des activités reliées au régime d'examen des plaintes et à l'amélioration de la qualité des services.

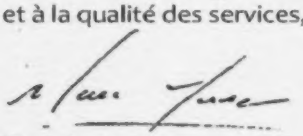
Au niveau régional, l'ensemble des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services présents au sein des établissements publics et privés conventionnés du réseau de la santé et des services sociaux ont produit leur rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2011-2012. Bien qu'un système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services nous permet de colliger les diverses données rattachées aux dossiers de plaintes et de signalements\interventions, la plupart des commissaires locaux utilisent un gabarit maison sous forme de tableaux et\ou de texte pour la création de leur bilan. Compte tenu de cette réalité, il devient difficile de retrouver l'information requise permettant de compléter les nombreux tableaux provenant du système d'information. Toutefois, les données recueillies permettent de constater les efforts considérables déployés par les commissaires ce qui contribuent sans aucun doute à l'amélioration continue des services offerts aux usagers et à l'accroissement de la performance du réseau.

C'est donc dans un esprit de synthèse et de reflet des grandes lignes qui se dégagent des différents rapports produits par les commissaires, que six tableaux statistiques ont été retenus. Ces tableaux permettent de présenter les grandes lignes des différents dossiers de plaintes et de signalements traités par les commissaires. Regroupé sous trois grandes parties, le présent rapport permettra de constater le nombre de plaintes et de signalements adressés annuellement aux différents établissements du réseau de la santé et des services sociaux de l'Outaouais. Les données recueillies ont également été comparées aux années antérieures, dans la mesure où elles étaient disponibles (certains postes de commissaire local n'ayant été comblés qu'en cours d'année). Une synthèse des commentaires des commissaires locaux exprimés dans leur rapport annuel respectif le complète.

Je suis fier de vous convier à prendre connaissance du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2011-2012, faisant état de l'ensemble des rapports reçus de chaque établissement de la région sociosanitaire (RSS) de l'Outaouais ainsi que du bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

Bonne lecture.

Le commissaire régional aux plaintes
et à la qualité des services,



Marc Laroque

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU COMITÉ DE VIGILANCE 3

MOT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 5

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES 9

DÉFINITION DES DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES 11

PARTIE I

FAITS SAILLANTS 12

AU NIVEAU RÉGIONAL 12
DANS LES FAITS 12
TABLEAU 1.1
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES ET SIGNALEMENTS 12
TABLEAU 1.2
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE ET SIGNALEMENTS SELON L'INSTANCE (PORTAIT SUR DEUX ANS) 13
AUTRES ACTIVITÉS 13

PARTIE 2

AU NIVEAU DES COMMISSAIRES LOCAUX AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES PAR ÉTABLISSEMENT 15

TABLEAU 2.1
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE 15
TABLEAU 2.2
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 16
TABLEAU 2.3
ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR (ÉCHELONNÉ SUR UNE PÉRIODE DE TROIS ANS) 16
TABLEAU 2.4
ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF (PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012) 17
CONCLUSION 18

PARTIE 3

GRANDES LIGNES, OBJECTIFS, RECOMMANDATIONS ET SUIVIS DES COMMISSAIRES 19

CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX 19
ÉTABLISSEMENTS RÉGIONAUX 22
CENTRES D'HÉBERGEMENT DE SOINS DE LONGUE DURÉE PRIVÉS CONVENTIONNÉS 24

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

L'Agence	Agence de la santé et de services sociaux de l'Outaouais
CA	Conseil d'administration
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CH	Centre hospitalier
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CRR	Centre de réadaptation régional
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RSS	Région sociosanitaire

DÉFINITION DES DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES[1]

Accessibilité et continuité

- ☐ Difficultés concernant les modalités et les mécanismes d'accès
- ☐ Délais, temps d'attente, refus de services, refus de rendez-vous
- ☐ Le bon service au moment opportun
- ☐ La dispensation des services aussi longtemps que nécessaire

Soins et services

- ☐ Application des connaissances du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants
- ☐ Suivi et coordination des services
- ☐ Se réfère à l'organisation et au fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services

Relations interpersonnelles

- ☐ « Savoir-être » des personnes intervenantes : présence d'une relation d'aide, de l'assistance et du soutien de la personne intervenante à l'endroit de l'usager
- ☐ Respect, empathie, responsabilisation et comportement général

Organisation du milieu et ressources matérielles

- ☐ Confort et commodité
- ☐ Respect des habitudes et choix de vie de l'usager hébergé
- ☐ Règles et procédures du milieu
- ☐ Propreté des lieux
- ☐ Sécurité et protection

Aspect financier

- ☐ Facturation
- ☐ Aide matérielle et financière

Droits particuliers

- ☐ Accès au dossier de l'usager
- ☐ Droit linguistique

[1] Les objets de plainte sont tirés du Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (souvent nommé par son acronyme SIGPAQS).

PARTIE I

FAITS SAILLANTS

Au niveau régional

Dans l'application du régime d'examen des plaintes, le commissaire régional a favorisé la collaboration des responsables de programme de l'Agence et des dirigeants des organismes concernés par les plaintes. Tout en s'assurant de l'indépendance de son analyse et de ses réflexions, il a su favoriser la concertation et la collaboration des personnes concernées et ce, dans l'esprit d'améliorer la qualité des services et le respect des droits des usagers. En ce sens, il faut souligner le travail du Centre d'assistance et d'accompagnements aux plaintes de l'Outaouais (CAAP) dont le travail a permis à l'usager l'expression complète et adéquate de sa plainte. De plus, la vigilance de la population et des intervenants du réseau demeure un gage du respect des droits de l'usager des services de santé et des services sociaux. À ce titre, la prochaine année devrait être empreinte de ce même souci tout en augmentant la visibilité du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services auprès de la clientèle des résidences privées pour personnes aînés et du public en général qui pourrait être appelé à utiliser les services de la Coopérative des paramédics de l'Outaouais, des organismes communautaires, des ressources d'hébergement en toxicologie et jeu pathologique de la région.

Dans les faits

En 2011-2012, le commissaire régional a traité 18 dossiers de plaintes de plus qu'en 2010-2011. Au niveau des signalements, la situation est demeurée passablement stable.

TABLEAU 1.1
Bilan des dossiers de plaintes et signalements

	Portrait sur trois ans		
	2011-2012	**2010-2011**	**2009-2010**
Plaintes	60	42	51
Interventions/signalements	33	39	26
Total	93	81	77
Assistances	287	337	484

Au cours de l'exercice, l'analyse des situations portées à l'attention du commissaire régional a permis d'identifier 25 mesures correctives visant principalement l'accessibilité et la qualité des soins et services. La majorité des mesures qui découlent du traitement des plaintes et des interventions sont des engagements pris par les gestionnaires ou encore des mesures appliquées par l'instance visée.

Au cours de l'exercice, deux plaintes ont été dirigées en deuxième instance au Protecteur du citoyen du Québec, contrairement à une en 2010-2011.

TABLEAU 1.2
Bilan des dossiers de plainte et signalements selon l'instance (portait sur deux ans)

Instance visée	Plaintes		Signalements		Provenance	Motifs le plus souvent évoqués
	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011		
Agence	2	3	2	--	Usagers	Accessibilité
Organisme communautaire	25	8	1	2	Usagers	Accessibilité
Résidence pour personnes âgées	17	12	24	28	Tiers	Soins et services
Services pré hospitaliers d'urgence	16	19	4	9	Usagers	Relations interpersonnelles et facturation
Ress. d'héb. en toxico et jeux patho.	0		0			
autres			2			
TOTAL	60	42	33	39		

En 2011-2012, une forte augmentation de plainte au niveau des organismes communautaires est notée. Toutefois, plus de la moitié concerne le même organisme communautaire en raison des difficultés d'accès aux services.

En ce qui concerne les résidences privées pour personnes aînées, la réalité demeure que les personnes aînées hésitent à porter plainte par crainte de représailles et c'est souvent les proches qui signalent les situations problématiques et la plupart du temps sous le couvert de l'anonymat.

Du côté des services pré-hospitaliers, le nombre de plaintes et de signalements est resté stable et les objets de plaintes visent majoritairement les relations interpersonnelles et la facturation du transport vers l'hôpital.

Autres activités

Promotion

En 2011-2012, le commissaire régional a participé à des activités promotionnelles dans les résidences privées pour personnes aînées et les organismes communautaires de la RSS de l'Outaouais. Ces activités portaient principalement sur l'information en lien avec la procédure de traitement des plaintes.

Parmi les activités particulières à souligner, mentionnons :

- La participation au salon des aînés de la Petite-Nation;
- La participation aux réunions d'intervenants du réseau attitrés au maintien à domicile;
- La diffusion d'information auprès de citoyens en quête de renseignements concernant les services médicaux et juridiques (la demande d'accès à un médecin de famille, médicaments non payés par la Régie de l'assurance maladie du Québec, frais de déplacement, soins à domicile, le droit des usagers, le droit de porter plainte, la procédure à suivre, l'impact d'une plainte, mandat d'inaptitude.

Les obligations envers le conseil d'administration de l'Agence et participation au comité de vigilance et de la qualité

- Participation à la rencontre du comité de vigilance et de la qualité de l'Agence;
- Participation à une rencontre du CA de l'Agence pour le dépôt du rapport annuel;
- Élaboration et diffusion du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes pour adoption par le CA de l'Agence;
- Transmission du rapport au ministre de la Santé et des Services sociaux;
- Dépôt sur le site Internet de l'Agence pour consultation par la population.

Rencontres régionales des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Ces rencontres ont pour but d'assurer la cohérence et l'harmonisation des pratiques reliées au traitement des plaintes des usagers et à l'exercice des autres fonctions des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. À noter que les représentants du CAAP ont participé à deux rencontres.

En 2011-2012, trois rencontres régionales des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont été réalisées.

Tables des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services

La Table des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services regroupe l'ensemble des commissaires régionaux de la province. Elle travaille notamment en collaboration avec la Direction de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et avec le Protecteur du citoyen dans une perspective d'amélioration du fonctionnement du régime d'examen des plaintes et d'harmonisation des pratiques. Les activités suivantes ont été réalisées :

- Trois rencontres de la Table ministérielle des commissaires régionaux (Direction de la qualité-MSSS);
- Trois rencontres de la Table des commissaires régionaux.

PARTIE 2

AU NIVEAU DES COMMISSAIRES LOCAUX AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES PAR ÉTABLISSEMENT

Toujours dans un esprit de présenter un portrait régional pour trois grandes catégories de statistiques, nous avons extrait les données suivantes des rapports annuels produits par les commissaires locaux pour leur établissement.

TABLEAU 2.1
Bilan des dossiers de plainte

Commissaires locaux – établissements			
Plaintes reçues durant l'exercice	**2011-2012**	**2010-2011**	**2009-2010**
CSSS de Gatineau	402	426	342
CSSS de Papineau	35	19	28
CSSS du Pontiac	22	23	20
CSSS des Collines	43	35	32
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	32	26	32
CHSLD Champlain	13	2	5
CHSLD Vigi de l'Outaouais	0	0	0
CRR La RessourSe	6	6	9
Centre Jellinek	5	1	0
Pavillon du Parc	13	7	13
CH Pierre-Janet	20	20	12
Centres Jeunesse de l'Outaouais	99	94	57
TOTAL DES PLAINTES	**690**	**659**	**540**

On note une légère augmentation de 4 % des plaintes traitées par les commissaires locaux comparativement à l'année 2010-2011. Les motifs d'insatisfaction se regroupent sous six catégories soit : l'accessibilité, l'aspect financier, les droits particuliers, l'organisation du milieu et les ressources matérielles, les relations interpersonnelles et les soins et services dispensés. Pour l'année 2011-2012, le motif le plus souvent évoqué concerne les soins et les services dispensés à 33 %, suivi de près cette année par l'accessibilité à 28 %.

À noter que bien que le CH Pierre-Janet ait été intégré au sein du CSSS de Gatineau en cours d'année, la commissaire locale attitrée à cet établissement a produit son rapport annuel individuellement pour l'année 2011-2012.

En plus des dossiers de plaintes traitées par les commissaires locaux qui œuvrent en centre hospitalier, ces derniers sont également intervenus dans plus de 127 signalements portés à leur attention, le motif concernant l'accessibilité étant souvent évoqué.

TABLEAU 2.2
Bilan des dossiers de plaintes

Médecin examinateur – établissements			
Plaintes reçues durant l'exercice	**2011-2012**	**2010-2011**	**2009-2010**
CSSS de Gatineau	33	45	82
CSSS de Papineau	10	5	12
CSSS du Pontiac	5	8	3
CSSS des Collines	10	7	9
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	6	9	10
CH Pierre-Janet	3	3	8
CHSLD Champlain Gatineau	0	0	0
CHSLD Vigi de l'Outaouais	0	0	0
CRR La RessourSe	0	0	0
Centre Jellinek	0	0	0
Pavillon du Parc	0	0	0
TOTAL DES PLAINTES	67	77	124

L'année 2011-2012 enregistre une nouvelle baisse de 14 % des plaintes reçues et traitées par les médecins examinateurs. C'est encore au niveau des soins et services que les usagers ont porté plainte.

TABLEAU 2.3
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur (échelonné sur une période de trois ans)

	Usager			Représentant			Tiers		
	2011	**2010**	**2009**	**2011**	**2010**	**2009**	**2011**	**2010**	**2009**
CSSS de Gatineau	73%	72%	67%	26%	29%	40%	1%	1%	3%
CSSS des Collines	79%	83%	*	21%	17%	*	0%	0%	*
CSSS de Papineau	51%	78%	*	46%	22%	*	3%	0%	*
CSSS du Pontiac	60%	40%	50%	30%	30%	35%	10%	30%	15%
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	76%	73%	*	13%	15%	*	1%	12%	*
CH Pierre-Janet	100%	65%	20%	0%	35%	30%	0%	0%	50%
La RessourSe	80%	83%	33%	20%	17%	66%	0%	0%	0%
Pavillon du Parc	0%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Centre Jellinek	80%	0%		20%	100%		0%	0%	
CHSLD Champlain Gatineau	50%	*	*	50%	*	*	0%	*	*
Total	65%	54%	42%	33%	40%	54%	2%	6%	4%

Les pourcentages se réfèrent au nombre inscrit au tableau 2.1

Bien qu'incomplet, le tableau suivant permet encore une fois de constater cette année une tendance chez les usagers qui utilisent les différents services de santé de la RSS de l'Outaouais à porter plainte. Pour les CSSS seulement, c'est plus de 73 % des plaintes qui ont été faites par les usagers. Plusieurs comités des usagers sont très actifs dans leur CSSS en termes de promotion des droits et ce travail pourrait expliquer cette réalité. La création d'un calendrier 2011-2012 sur les droits des usagers selon la LSSSS, créé par un regroupement de membres des comités d'usagers de la région peut également avoir contribué à sensibiliser davantage les usagers.

TABLEAU 2.4
État des dossiers de plaintes et d'interventions dont l'examen a été conclu selon le motif (période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012)

	Accessibilité		Aspect Financier		Droits particuliers		Org.du milieu et ressources Matérielles		Relations interpersonnelles		Soins et services dispensés		Autres	
*	Pl.	Int.	Pl.	Int.	Pl.	Int.	Pl.	Int.	Pl.	Int.	Pl.	Int.	Pl.	Int.
CSSS de Gatineau	212						59		88		88			
CSSS du Pontiac	3		2				3		7		7			
CSSS de Papineau	18				6				5		6			
CSSS des Collines	16	4	2	1	16	1	5		15		11	6	1	
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	13	2	1		1		4		10	1	6			
CH Pierre-Janet	6				1		3		4		9			
La RessourSe	2		1		1				4		2			
Pavillon du Parc	4		1		2				7		11			
CHSLD Vigi de l'Outaouais											0			
CHSLD Champlain Gatineau											13			
Centres Jeunesse	3		9		21		8		28		132			
Centre Jellinek	1								5		7			
Total	278	6	16	1	48	1	82		173	1	285	6	1	

* Pl = Plaintes,
* Int = Interventions/signalements

Au niveau des motifs évoqués dans les dossiers traités, la catégorie des soins et services est celle qui soulève le plus d'insatisfaction chez les usagers qui fréquentent les établissements de santé et de services sociaux de la RSS de l'Outaouais. Cette catégorie fait d'ailleurs partie des préoccupations de la majorité des commissaires en termes d'intervention sur signalement ou de leur propre initiative. La section des soins et services se réfère à l'application des connaissances du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants. Elle se réfère également à l'organisation et au fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services. Fait intéressant pour l'année 2011-2012, le motif de l'accessibilité fut également fortement évoqué par les usagers, ce qui était moins présent en 2010-2011.

Conclusion

À la lumière des données recueillies, nous pouvons donc avancer que le nombre de plaintes et de signalements exprimés majoritairement par les usagers a augmenté légèrement cette année et qu'il ciblait principalement le secteur des soins et des services. L'accessibilité aux différents services offerts par les différents CSSS de la RSS de l'Outaouais a également été décriée par la population. Sachant qu'il est reconnu qu'une portion seulement des personnes vivant des insatisfactions envers les services portent plainte, il faut remercier chaque usager ayant déposé une plainte au cours de l'année. L'analyse des plaintes traitées permet d'améliorer la qualité des services au profit des usagers pour lesquels des services sont dispensés. Sur le territoire de l'Outaouais, c'est plus de 120 recommandations qui ont été adressées aux différentes instances, partenaires et organisations du réseau de la santé et des services sociaux par l'ensemble des commissaires responsables du régime d'examen des plaintes et de la qualité des services.

PARTIE 3

GRANDES LIGNES, OBJECTIFS, RECOMMANDATIONS ET SUIVIS DES COMMISSAIRES

Dans cette partie, nous avons résumé les grandes lignes, objectifs, recommandations et suivis que les commissaires locaux de la région ont inscrits dans leur bilan annuel respectif. Les rapports annuels produits par les commissaires locaux sont disponibles sur le site web de leur établissement et permettent d'obtenir un portrait plus complet des plaintes et signalements traités par ces derniers.

Centres de santé et de services sociaux

Centre de santé et de services sociaux de Gatineau

Au cours de l'exercice 2011-2012, le CSSS de Gatineau a reçu 402 plaintes non médicales, dont voici un aperçu :

- La majorité des plaintes concernait les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS) à 65 %;
- Les services communautaires du centre local de services communautaires (CLSC) faisaient l'objet de 25 % des plaintes;
- L'hébergement et soins de longue durée (CHSLD) de 4 %;
- L'Hôpital Pierre-Janet de 5 %;
- Les autres installations 1 %;
- Au cours de la dernière année, trente-six plaintes médicales ont été traitées par le médecin examinateur et trois plaintes médico-administratives lui ont été acheminées;
- Le nombre de plaintes non-médicales est demeuré stable;
- On note une augmentation de l'ordre de 20 % concernant les CLSC;
- On note une diminution de 10 % concernant les hôpitaux;
- Le nombre de plaintes relatives à l'hébergement et les soins de longue durée a diminué de 21 %.

Outre les plaintes, le CSSS de Gatineau a reçu, au cours de l'exercice, 962 demandes d'assistance et 94 demandes d'intervention non-médicales. Jumelées aux 36 plaintes médicales, aux 425 plaintes non-médicales et aux 159 demandes de consultation, ce sont plus de 1 676 demandes qui ont été adressées aux commissaires pendant l'année.

Au cours de l'année, les commissaires ont répondu à 159 demandes de consultation de la part de gestionnaires, d'usagers, de partenaires, etc.

Ces demandes touchent essentiellement des points en rapport avec la LSSSS. Certaines demandes se veulent des confirmations ou du soutien concernant des décisions qui ont un impact sur la qualité des services et les droits des usagers ou des résidents.

Madame Dominique Allard, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Madame Jocelyne Guénette, commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services
Madame Élise Boisvert, commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services
Site internet: www.csssgatineau.qc.ca

Centre de santé et de services sociaux de Papineau

Au cours de l'exercice 2011-2012, le CSSS de Papineau a reçu 35 plaintes non-médicales et dix plaintes médicales dont voici un aperçu :

- La majorité des plaintes non-médicales (26 plaintes, représentant 74 % du total des plaintes reçues) visait l'Hôpital de Papineau et cinq autres plaintes (représentant 14 % du nombre total des plaintes) visaient l'unité de soins de longue.
- Le CLSC de la Petite-Nation a fait l'objet de trois plaintes (représentant 9 % du nombre total des plaintes) et le CLSC Vallée-de-la-Lièvre, une plainte (représentant 3 % du nombre total des plaintes).
- Il y a eu une augmentation des plaintes à l'endroit des médecins pratiquant dans les installations soit de cinq en 2010-2011 à dix en 2011-2012.
- La grande majorité des plaintes sont écrites.

Compte tenu des recommandations et des mesures émises par le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, une attention particulière sera portée à l'égard des suivis relatifs à la confidentialité du dossier des usagers, l'identification des employés et la mise en place d'une approche palliative explicite.

Monsieur Louis-Philippe Mayrand, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Site internet: www.cssspapineau.qc.ca

Centre de santé et de services sociaux du Pontiac

Trente-trois plaintes dont cinq plaintes médicales et six autres à double composante (médicale et non-médicale), 22 signalements et quatre assistances/interventions ont été reçus au bureau du commissaire. Tous les signalements reçus ont nécessité un suivi. On note une baisse du nombre de plaintes médicales qui est passé de huit à cinq pour l'année 2011-2012. Plusieurs actions ont été porteuses de qualité dont voici un aperçu :

- Rencontres étude de cas en équipe ou individuellement;
- Programme « *Personnes âgées en milieu hospitalier* » (en cours d'implantation);
- Notes de service et rappels de circonstance aux employés concernés;
- Précisions quant aux rôles de chacun (commissaire, médecin examinateur et directeur des services professionnels), quant au type de plainte et à la personne qui peut soumettre une plainte médicale;
- Accompagnements offerts à l'usager ou à la famille (ex. : médiation);
- Ajout d'équipement (repas chauds à l'étage) et modification de l'environnement (sonnette de nuit à la porte de la clinique d'urgence au CLSC);
- Harmonisation des informations transmises à l'usager (accueil - urgence de l'hôpital);
- Révision de la politique « visiteurs » à l'hôpital;
- Fumage à l'extérieur de la porte d'entrée de l'hôpital (requête d'adaptation de l'environnement);
- Coordination entre les intervenants et le médecin concerné;
- Rencontre des gestionnaires en comité de gestion et coordination;
- Mise à jour et révision des dépliants et affiches destinés aux usagers et aux visiteurs.

Monsieur Benoit Paré, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Site internet: www.csspontiac.qc.ca

Centre de santé et de services sociaux des Collines

Le nombre de plaintes déposées en 2011-2012 est supérieur à celui de l'année précédente (43 par rapport à 35). Cette augmentation relativement importante est concentrée en CLSC et en CHLSD dont voici un aperçu :

- Dix plaintes médicales ont été déposées comparativement à sept en 2010-2011;
- Les plaintes traitées au cours de l'année ont donné lieu à 37 recommandations de mesures correctives. Douze d'entre elles avaient une portée individuelle et vingt-cinq une portée systémique;
- Le nombre d'objets de plainte reliés aux droits particuliers a plus que doublé par rapport à l'année précédente (7);
- Les plaintes reliées aux soins et services dispensés (habiletés techniques des professionnels) dont le nombre était très peu élevé avant l'année 2010-2011 (9) ont légèrement augmenté au cours de la dernière année.

Au cours de la prochaine année, une attention particulière sera apportée aux plaintes concernant les soins et services dispensés (habiletés techniques des professionnels). Cet objet de plainte n'était que rarement visé avant 2010-2011.

Par rapport à l'année 2010-2011, on observe une augmentation du nombre de plaintes déposées pour les services en CLSC et en CHSLD, alors que le nombre de plaintes reliées aux services dispensés en CH est demeuré le même.

Madame Sylvie Daigle, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Site internet: www.santedescollines.qc.ca

Centre de santé et de services sociaux de la Vallée-de-la-Gatineau

Le nombre de plaintes déposées en 2011-2012 est supérieur à celui de l'année précédente (32 par rapport à 26). Cette augmentation est principalement concentrée en CHLSD dont voici un aperçu :

- Treize plaintes provenaient de la mission hospitalière (CHSGS);
- Quatre plaintes provenaient de la mission des services ambulatoires (CLSC);
- Neuf plaintes provenaient de la mission hébergement (CHSLD);
- Six plaintes médicales ont été conclues par le médecin examinateur;
- Le motif souvent évoqué concerne les relations interpersonnelles et l'organisation du milieu;
- Cinq recommandations ont été formulées aux directions concernées.

Dans un esprit d'amélioration de la qualité des services plusieurs actions furent entreprises afin :

- D'améliorer la communication entre les intervenants et les familles;
- D'assurer une supervision régulière et un support professionnel soutenu auprès des agents de liaison;
- De mettre en place des mesures d'encadrement supplémentaires à l'égard de la clientèle présentant des troubles de comportement et ce, afin d'assurer la sécurité et la qualité de vie des résidents.

Madame Diane Marenger, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Site internet: www.csssvg.qc.ca

Établissements régionaux

Centre hospitalier Pierre-Janet

Au cours de l'année 2011-2012, soit le 29 janvier 2012, le CH Pierre Janet a été intégré au CSSS de Gatineau.

Le nombre de plaintes déposées en 2011-2012 est identique à celui de l'année précédente (20) dont voici un aperçu :

- Deux plaintes ont été rejetées car les motifs n'étaient pas assez précis;
- Trois plaintes ont été abandonnées par l'auteur;
- Quatre plaintes sont encore en traitement;
- Onze plaintes fondées et traitées;
- Trois plaintes reçues par le médecin examinateur;
- Le motif le plus souvent évoqué concerne les soins et services dispensés (9 plaintes reçues représentant 53 % du nombre total de plaintes);
- Sur les 11 plaintes traitées par la commissaire locale, dix plaintes ont été déposées par l'usager lui-même;
- De plus 101 demandes d'assistance ont été traitées et venaient principalement de la clientèle adulte hospitalisée.

Objectifs pour l'année 2012-2013 :

- Promotion du rôle de la commissaire et les démarches de traitement d'une plainte auprès des employés et usagers;
- Analyser les tendances qui se dégagent des divers motifs d'insatisfaction des plaintes;
- Suivi à l'égard des insatisfactions soulevées par les usagers hospitalisés concernant les mesures d'encadrement.

Madame Élise Boisvert, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Site internet: www.chpj.ca

Centre régional de réadaptation La RessourSe

Au cours de l'année 2011-2012, le nombre de plaintes reçues (6) est le même que l'année passée.

Le motif le plus souvent évoqué est celui des relations interpersonnelles.

Aucune recommandation ne fut émise par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services suite au traitement des plaintes, mais des mesures correctives ont été appliquées par les gestionnaires en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits.

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a participé, de concert avec la Direction de la qualité et du développement de l'expertise, à une tournée des équipes. Tout le personnel a reçu de l'information relativement au rôle de la commissaire locale et au processus de traitement d'une plainte.

Madame Marlyne Briand, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Madame Michelle Piché, commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services
Site internet: www.crr-la-ressourse.qc.ca

Centre Jellinek

Au cours de l'année 2011-2012, cinq plaintes ont été traitées par la commissaire locale, comparativement à une seule en 2010-2011 dont voici un aperçu :

- Le motif le plus souvent évoqué est celui des relations interpersonnelles;
- Trois plaintes ont fait l'objet de recommandations ou de mesures correctives.

Objectifs pour l'année 2012-2013 :

- Encourager la continuité des services à l'intérieur des équipes de travail en terme d'échanges d'information entre les intervenants afin d'assurer un meilleur suivi clinique des usagers;
- Voir à développer un meilleur mécanisme de transmission d'informations aux usagers particulièrement lors de leur premier contact avec l'établissement.

Madame Marlyne Briand, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Madame Michelle Piché, commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services
Site internet: www.jellinek.org

Pavillon du Parc

Au cours de l'année 2011-2012, 13 plaintes ont été reçues, soit une augmentation de six comparativement à l'année 2010-2011 dont voici un aperçu :

- Le motif d'insatisfaction le plus souvent évoqué concerne les soins et services dispensés;
- Le programme de services résidentiel/hébergement adulte est le plus souvent critiqué;
- 40 % des dossiers traités ont fait l'objet de recommandations ou de mesures correctives.

Priorités pour l'année 2012-2013:

- Prioriser la continuité de services à l'intérieur même de l'établissement (lorsque deux équipes de travail sont impliquées auprès de l'usager, entre une équipe clinique et un milieu d'hébergement, ou lors d'un passage d'une étape de vie à une autre) et à l'intérieur du réseau de la santé et des services sociaux afin d'assurer une fluidité dans le continuum de services particulièrement lorsque les besoins sont multiples et requièrent l'expertise de plus d'un établissement.
- Travailler à améliorer les communications envers les usagers ou leur représentant relativement à la continuité de services, aux délais d'attente, lors d'un transfert d'un milieu de vie à un autre et également entre les différentes équipes de travail de l'établissement ou avec un milieu d'hébergement.

Au cours de l'année 2010-2011, la commissaire locale a travaillé à la promotion des droits des usagers et sur le régime de traitement des plaintes en faisant, entres autres :

- La rédaction d'un article sur le régime d'examen des plaintes et sur le rôle de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services qui a paru dans le journal interne de l'établissement.
- Deux rencontres avec des membres du comité des usagers dans le cadre de leur réunion régulière afin d'échanger sur le processus d'examen des plaintes et sur le rôle de la commissaire locale.
- La mise à jour des affiches et des dépliants destinés aux usagers qui les informent du processus d'examen des plaintes et des coordonnées de la commissaire locale pour l'ensemble des sites de l'établissement.

Madame Marlyne Briand, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Madame Michelle Piché, commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services
Site internet: www.pavillonduparc.qc.ca

Centres Jeunesse de l'Outaouais

Les chiffres de l'année 2011-2012 sont étonnamment similaires à ceux du rapport précédent soit 99 plaintes comparativement à 94 en 2010-2011.

Les motifs évoqués :

- Accessibilité (3);
- Droits particuliers (21);
- Aspect financier (9);
- Organisation du milieu et ressources matérielles (8);
- Relations interpersonnelles (28);
- Soins et services (132).

Le commissaire local tire un constat intéressant de la dernière année et souligne, entre autres, qu'il faut aller chercher le maximum de compétences chez l'ensemble du personnel pour aller trouver les compétences de l'usager et de ses proches qui deviennent des « invités » de passage dans les services offerts par les Centres jeunesse de l'Outaouais.

Objectif pour l'année 2012-2013 :

- Implantation de l'Expérience client.

Monsieur Daniel Fleury, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Site internet: www.cjoutaouais.qc.ca

Centres d'hébergement de soins de longue durée privés conventionnés

Centre de santé et de soins de longue durée Champlain Gatineau

Au cours de l'année 2011-2012, 13 plaintes ont été reçues, soit une augmentation de 11 comparativement à l'année 2011-2011 dont voici un aperçu :

- La majorité des motifs de plainte concernent les soins d'assistance donnés aux résidents.
- Les plaintes traitées n'ont fait l'objet d'aucune recommandation car des mesures correctives ont rapidement été mises en place.
- On note que la plupart des plaintes proviennent de résidents plus jeunes ayant des profils différents des personnes âgées ce qui teintent leurs demandes.

Objectifs pour l'année 2012-2013 :

- La fusion administrative de la RSS de l'Outaouais avec la région de Montréal du Groupe Champlain a causé un bouleversement important dans les façons de faire et a occasionné une certaine anxiété chez les résidents et les familles ainsi que chez les gestionnaires et les intervenants. Le tout s'est cristallisé en fin d'année par plusieurs plaintes concernant le service alimentaire, ces 7 plaintes qui sont encore en traitement par la commissaire en fin d'année. Des mesures ont déjà été mises en place afin de faciliter cette transition.
- L'implantation de changements importants au service alimentaire ayant provoqué un nombre important de plaintes, le principal objectif de la commissaire est de «promouvoir l'importance d'une communication adéquate entre les résidents et les familles et les intervenants et gestionnaires de l'établissements».

Madame Hélène Poirier, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Site internet: www.chsldchamplain.com

Centre de santé et de soins de longue durée Vigi de l'Outaouais

Comme pour l'année dernière, aucune plainte n'a été enregistrée au cours de l'année 2011-2012.

Monsieur Denis Chaput, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Site internet: www.vigisante.com